

Servisní smlouva

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění,
mezi:

1. objednatel:

název: Oblastní nemocnice Náchod a.s.
sídlo: Purkyňova 446, 547 01 Náchod
IČ: 26000202
DIČ: CZ699004900
bankovní spojení: KB Náchod a.s., č.ú.: 78-8883900227/0100
zastoupený: RNDr. Bc. Janem Machem, předsedou správní rady
(dále jen „objednatel“)

a

2. poskytovatelem:

název: Ivar ID Poděbrady, s.r.o.
sídlo: Bílkova 127, 290 01 Poděbrady
IČ: 11821434
DIČ: CZ-11821434
bankovní spojení: ČSOB Poděbrady,

zastoupený: Ing. Antonín Škopec, jednatel
zapsaná(ý) v OR zapsána v OR vedeném u MS v Praze, v oddílu C, vložce č. 354929
(dále jen „poskyvatel“)

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele, a to na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu „**SW systém pro plánování směn určený pro optimalizovanou správu a evidenci plánování směn nemocnic ZH KHK, a.s.**“, zadaného v souladu s ust. § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s nabídkou poskytovatele ze dne 07.06.2023.

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele servis pro dodaný informační systém (dále jen „IS“), a to včetně zajištění a realizace update/upgrade potřebného software a udržení verzí systému v aktuálním stavu (dále jen „servisní podpora“). Poskytovatel se zavazuje provádět servisní podporu předmětu plnění, který byl dodán dle smlouvy o dodávce software, za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci objednatele ze dne 26.05.2023. pro veřejnou zakázku malého rozsahu na dodávku s názvem „**SW systém pro plánování směn určený pro optimalizovanou správu a evidenci plánování směn nemocnic ZH KHK, a.s.**“ a nabídkce poskytovatele ze dne 07.06.2023.

Prováděná servisní podpora musí být bez vad faktických i právních.

2. Cena

2.1 Cena

Smluvní cena (paušál) servisní podpory dle této smlouvy činí:

..... Kč bez DPH za 1.rok servisní podpory

..... Kč bez DPH za 2.rok servisní podpory

..... Kč bez DPH za 3.rok servisní podpory

..... Kč bez DPH za 4.rok servisní podpory

Programátorské služby nad rámec paušálu – zakázková práce dle objednávky, objem prací < 10 hod. činí, -Kč bez DPH za hodinu.

Programátorské služby nad rámec paušálu – zakázková práce dle objednávky, objem prací > 10 hod. činí, -Kč bez DPH za hodinu.

Cena za potencionální rozšíření počtu konkurenčně sdílených licencí – cena za 1 licenci činí Kč bez DPH.

Smluvní cena bez DPH je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti této smlouvy.

Změna ceny plnění uvedené v tomto článku je nepřipustná s výjimkou změny sazeb daně z přidané hodnoty pouze ve výši způsobené touto změnou a v případě státem přiznané inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem.

Cena za servisní podporu zahrnuje veškeré náklady (např. náklady na dopravu, náklady na náhradní díly a spotřební materiál, mzdové náklady, atd.), rizika a zisk po celou dobu platnosti této smlouvy v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě a v zadávací dokumentaci. Dále zahrnuje likvidaci obalů a odpadu.

3. Fakturace, platební podmínky

3.1. Platební podmínky

Smluvní cena za servisní podporu uvedená v čl. 2. této smlouvy bude objednatelem hrazena na základě daňových dokladů vystavených poskytovatelem. Cena servisní podpory (pro zboží dodané dle smlouvy o dodávce software bez vad a nedodělků) musí být na daňovém dokladu - faktuře uvedena v české měně a musí být rozepsána dle jednotlivých položek předmětu smlouvy.

Úhrada ceny dle této smlouvy bude prováděna postupně formou dílčích faktur, a to zpětně vždy za období kalendářního čtvrtletí na základě písemného převzetí dílčího plnění z této smlouvy objednatelem od poskytovatele.

Daňový doklad - faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dalšími platnými daňovými a účetními předpisy, včetně § 435 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Na faktuře musí být mimo jiné uvedena odvolávka na tuto servisní smlouvu, název a evidenční číslo veřejné zakázky, soupis příloh, kontaktní údaje osoby, která daňový doklad vystavila.

Daňový doklad – faktura musí být odeslána objednateli elektronicky na e-mailovou adresu: fakturace@nemocnicenachod.cz.

Lhůta splatnosti faktury za servisní podporu je sjednána na 30 kalendářních dnů od data doručení faktury objednateli.

Za uhrazení faktury se považuje den, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

V případě, že faktura nebude obsahovat výše uvedené náležitosti či bude-li trpět jinými vadami, je objednatel oprávněn fakturu vrátit v průběhu běhu lhůty splatnosti způsobem, který prokazuje, že do tohoto data poskytovatel vrácenou fakturu od objednatele převzal. V takovém případě je poskytovatel povinen fakturu opravit či vystavit fakturu novou. Opravená či nová faktura musí být znovu zaslána objednateli. Lhůta splatnosti, co do počtu dní nikoli kratší než lhůta původní, začíná běžet ode dne doručení opravené či nově vystavené faktury objednateli. Jestliže bez zavinění poskytovatele dojde v průběhu provádění servisních prací k nutnosti jejich provedení odchýlně od zadání, a tím i k možnému zvýšení nákladů a zvýšení smluvní ceny, mohou být poskytovatelem tyto práce provedeny jen s písemným souhlasem objednatele, na základě písemného dodatku smlouvy a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., v platném znění.

Jestliže poskytovatel bez písemného souhlasu objednatele provede práce a jiná plnění nad rámec smlouvy, nemá nárok na jejich zaplacení. Výjimkou jsou pouze práce bezprostředně nutné k tomu, aby nedošlo ke vzniku škody na majetku objednatele, a to po předchozím odsouhlasení objednatelem. Poskytovatel musí prokázat, že hrozící škoda nevznikla v důsledku vadného provádění servisní podpory, ale pouze v důsledku skutečností a událostí, které nemohl při vynaložení veškeré odbornosti předpokládat.

Veškeré platby mezi smluvními stranami se uskutečňují prostřednictvím bankovního spojení uvedeného v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že uvedené číslo jeho bankovního účtu splňuje požadavky dle § 109 zákona

č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a jedná se o zveřejněné číslo účtu registrovaného plátce daně z přidané hodnoty.

Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření smlouvy není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty a ani mu nejsou známy žádné skutečnosti, na základě kterých by s ním správce daně mohl zahájit řízení o prohlášení za nespolehlivého plátce daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.

Objednatel, jako příjemce zdanitelného plnění, je oprávněn, v případě, že poskytovatel je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty, uhradit částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za poskytovatele. Uhrazení částky odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za poskytovatele bude považováno v tomto rozsahu za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu poskytovateli.

4. Doba plnění a ostatní ujednání

4.1. Doba plnění

Servisní podpora bude na základě této smlouvy zajišťována průběžně **po dobu neurčitou** od předání díla na základě smlouvy o dodávce softwaru.

Oprávnění zaměstnanci objednatele pověřeni objednatelem k jednání ve věci plnění předmětu této smlouvy:

1. Jméno:

2. Jméno:

4.2. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele: Oblastní nemocnice Náchod a.s., Purkyňova 446, 54701 Náchod.

4.3. Předání a převzetí servisních prací

Závazek poskytovatele provést servisní podporu je průběžně plněn řádným prováděním servisní podpory dle podmínek vyplývajících ze zadávací dokumentace, právních předpisů, pokynů výrobce a této smlouvy.

Bude-li předmět plnění po provedeném servisním výkonu vykazovat při předání vady či nedodělky, budou tyto v předávacím protokolu nebo v Helpdesku poskytovatele specifikovány a bude zde uvedena lhůta k jejich odstranění.

V případě dle předchozího odstavce se servisní výkon považuje za dokončený okamžikem podpisu předávacího protokolu nebo odsouhlasením do Helpdesku poskytovatele po odstranění vad a nedodělků pověřenými zástupci smluvních stran.

4.5. Součinnost

Smluvní strany jsou povinny vyvíjet veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci předmětu smlouvy, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně uloženo v jednotlivých ustanoveních smlouvy. Především jsou smluvní strany povinny vyvinout součinnost v rámci smlouvou upravených postupů a vyvinout potřebné úsilí, které lze na nich v souladu s pravidly poctivého obchodního styku požadovat, k řádnému splnění jejich smluvních povinností.

Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy okolnosti, které jí brání, aby dostála svým smluvním povinnostem, sdělí to neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, které jsou na jejich straně a které brání splnění jejich smluvních povinností. Pokud k odstranění těchto okolností nedojde, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat splnění povinnosti v náhradním termínu, který stanoví s přihlédnutím k povaze záležitosti.

Objednatel umožní příjezd poskytovatele do místa plnění na dobu nezbytně nutnou k realizaci servisní podpory.

4.6. Smluvní pokuty

Pokud nebude zahájeno řešení havárie ve stanoveném limitu uvedeném v Čl. 5. Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky, bod 11 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každý jednotlivý případ zvlášť.

Pokud nebude zahájeno řešení závady ve stanoveném limitu uvedeném v Čl. 5. Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky, bod 11 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každý jednotlivý případ zvlášť.

Pokud havárie nebude odstraněna ve smluvené lhůtě uvedené v Čl. 5. Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky, bod 11 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.500,-Kč za každou započatou hodinu, kdy systém není funkční.

Pokud závada nebude odstraněna ve smluvené lhůtě uvedené v Čl. 5. Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky, bod 11 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každou započatou hodinu, kdy není závada odstraněna.

Jestliže poskytovatel poruší svůj závazek uvedený v Čl. 6. bodě 11. této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč za každé takovéto porušení zvlášť, a to i opakovaně.

V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením předložené faktury poskytovatele, zaplatí poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká, tzn. že uhrazená smluvní pokuta se na náhradu škody (či odčinění jiné újmy) nezapočítává.

4.7. Zánik závazků

Závazky smluvních stran z této smlouvy zanikají:

- písemnou dohodou smluvních stran,
- ukončením platnosti smlouvy o dodávce software uzavřené mezi smluvními stranami v souvislosti se zakázkou jinak než jejím splněním (zejména uzavřením dohody o ukončení platnosti smlouvy či odstoupením od smlouvy),
- objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu doručenou poskytovateli. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli,
-
- z důvodu podstatného porušení smlouvy. Za podstatné porušení smluvních povinností dodavatele se považuje zejména:
 - a) prodlení dodavatele s poskytnutím servisní podpory o více než čtyřnásobek oproti dohodnutému nebo stanovenému termínu,
 - b) bránění dodavatelem objednateli v provádění kontrol a zkoušek díla nebo jeho části, pokud ani přes písemné upozornění nedojde ke sjednání nápravy,
 - c) bezdůvodné odmítnutí nebo přerušování prací na servisním případě dodavatelem,
 - d) opakované nebo hrubé porušení pravidel kybernetické bezpečnosti, bezpečnosti práce, protipožární ochrany, ochrany zdraví při práci či jiných bezpečnostních předpisů a pravidel dodavatelem nebo jeho poddodavatelem v místě plnění,
 - e) prodlení dodavatele se splněním jiné povinnosti dle této smlouvy, pokud ani přes písemné upozornění a stanovení dodatečné lhůty nedojde ke sjednání nápravy
- Za podstatné porušení smluvních povinností objednatelem se považuje zejména:
 - a) opakované prodlení objednatele s úhradou odměny dle této smlouvy o více než jeden (1) měsíc,

b) opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout dodavateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli.

- Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a s uvedením důvodu; účinky odstoupení nastávají dnem doručení druhé smluvní straně oznámení o odstoupení, bylo-li odstoupení oprávněné. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- V případě zániku této smlouvy, nebo v případě, že bude tato smlouva shledána neplatnou nebo neúčinnou, provede dodavatel na své náklady export dat ze stávajícího systému ve standardním formátu pro import do jiného systému a předá jej objednateli spolu s popisy datových struktur. Veškerá data objednatele, která byla předána dodavateli ze servisních důvodů dle čl. 6.15, budou protokolárně dodavatelem vrácena objednateli nebo smazána.

5. Servisní podmínky

Definice pojmů

- a) Pojmem „update“ se v servisní smlouvě rozumí taková verze servisovaného předmětu plnění či jeho části, u které se oproti předcházející verzi tohoto servisovaného předmětu či jeho části mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto servisovaného předmětu či jeho části vytvořena. Update zaručí především funkčnost systému, jeho bezpečnost a včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonů a Sbírce mezinárodních smluv České republiky. V případě, že změna funkčnosti tohoto servisovaného předmětu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto servisovaného předmětu jeho „legislativním updatem“. Implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele je součástí předmětu servisní smlouvy.
- b) Pojmem „upgrade“ se v servisní smlouvě rozumí taková verze servisovaného předmětu, u které se oproti předcházející verzi tohoto servisovaného předmětu či jeho části mění její funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto servisovaného předmětu či jeho části vytvořena a dochází ke změně verze. Upgrade zaručí především funkčnost systému, jeho bezpečnost a aktuální verzi, včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonů a Sbírce mezinárodních smluv České republiky, dále pak veřejně dostupné změny platné pro provoz objednatele. V případě, že změna funkčnosti tohoto servisovaného předmětu či jeho části byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto servisovaného předmětu či jeho části jeho „legislativním upgradem“. Implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele je součástí předmětu servisní smlouvy.
- c) Pojmem „Helpdesk“ se rozumí kontaktní místo, které musí být schopno přijímat požadavky na odstranění vad, nedodělků a rozvojových požadavků.

Obecné požadavky Helpdesk

- a) Helpdesk musí být dostupný v českém jazyce.
- b) Poskytovatel garantuje uložení dat dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a dále garantuje, že data neopustí území ČR. Daty jsou míněny osobní údaje zaměstnanců, daty jsou dále míněny i veškeré informace, které se poskytovatel v průběhu plnění předmětu této smlouvy dozví o činnosti, struktuře a IT prostředí objednatele. Objednatel má právo 1x ročně po dobu trvání servisní smlouvy a následně 5 let po jejím zániku požadovat informaci o místě uložení dat HelpDesku.
- c) V Helpdesku musí být možno zaznamenat termín řešení a aktuální stav řešení požadavku.
- d) Helpdesk musí umožnit filtrovat požadavky dle zadaných parametrů (např. dle aktuálního stavu, dle termínu řešení, řešitele, atd.). Helpdesk musí obsahovat historii řešených požadavků po celou dobu trvání smlouvy.

- e) Helpdesk poskytovatele musí být schopen přijímat rozvojové požadavky a požadavky na odstranění vad, a to minimálně v rozsahu kategorií vad a priorit rozvojových požadavků uvedených níže.
- f) Helpdesk musí v režimu 24x7x365 umožňovat příjem požadavků primárně na webové adrese: <https://podpora.ivarpodebrady.cz>, přičemž poskytovatel zřídí kontaktním osobám objednatele přístup do portálu, dále pak na telefonním čísle: 325 610 181, 603 599 921 se zajištěnou lidskou obsluhou v pracovních dnech v době od 07:30 do 15:30
- g) Objednatel požaduje potvrzení přijetí požadavku v rámci Helpdesku do 15 minut.

Kategorie Helpdesk požadavků

1. Proces odstraňování vad předmětu plnění či částí předmětu plnění softwaru bude probíhat v těchto kategoriích:

Havárie

Jedná se o stav, kdy je servisovaný předmět plnění či jeho část zcela nefunkční, tzn. že se vyskytnou vady zabraňující provozu servisovaného předmětu plnění či jeho části; v důsledku těchto vad není servisovaný předmět plnění či jeho část použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost servisovaného předmětu plnění či jeho části. Za havárii se považuje i taková nefunkčnost servisovaného předmětu plnění či jeho části, která zásadním způsobem omezí běžný provoz objednatele.

Závada

Jedná se o stav, kdy nefunguje některá část servisovaného předmětu plnění či jeho části, ale servisovaný předmět plnění či jeho část/í je omezeně použitelný, tzn. že tyto vady omezují provoz servisovaného předmětu plnění či jeho části do té míry, že funkčnost servisovaného předmětu plnění či jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje v daném čase běžný provoz dodaného softwaru, přičemž servisovaný předmět plnění či jeho část je použitelný ve svých základních funkcích.

Zařazení vady předmětu plnění do konkrétní kategorie bude závazně určovat objednatel a poskytovatel je povinen jej plně respektovat.

2. Helpdesk poskytovatele musí být schopen přijímat rozvojové požadavky objednatele dle priorit minimálně v rozsahu (vysoká, střední, malá) a umožnit u nich zapsat požadovaný termín řešení.
3. Rozvojové požadavky budou realizovány na základě samostatných objednávek objednatele.

Ostatní servisní podmínky

1. Poskytovatel je povinen provádět práce a činnosti plně kvalifikovanými pracovníky a za jejich práci nese odpovědnost dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění.
2. Poskytovatel bude deklarovat podporu dodaného systému a poskytování servisu v ceně servisní podpory, to jest zejména běžnou údržbu systému včetně aktualizace číselníkových dat, řešení závad, havárií a nestandardních stavů systému vzdáleně i na místě, poradenskou službu, poskytování nových verzí systému.
3. Poskytovatel poskytne v ceně paušálu servisní smlouvy minimálně 16 hodin ročně na rozvoj a podporu dodaného softwaru. Nevyčerpané hodiny budou převoditelné do následujícího kalendářního roku.
4. Dále je součástí řešení závad, havárií a nestandardních stavů na systému vzdáleně i na místě plnění, poradenská služba a poskytování nových verzí systému. Během této doby objednatel nepřipouští, že by byl nucen přejít na jiný systém, byť od stejného dodavatele. Pokud bude v uvedené době nutný update programového vybavení, pak objednatel požaduje, aby byl v ceně plánované maintenance.
5. Vzdálený přístup bude realizován pomocí stávajícího systému VPN na bázi aktuální aplikace FortiClient s dvoufaktorovou autentizací (token v SMS zprávě). Dodavatel dodá útvaru IT objednatele jmenný seznam vzdáleně přistupujících techniků včetně emailových adres a čísel mobilních telefonů.. Přístup z důvodu správy na server(y) objednatele bude realizován standardními prostředky a postupy (RDP, SSH apod.).

- Požadavek na konkrétní otevření brány bude poskytovatel směřovat na HelpDesk objednatele, a to buď telefonicky (+420 603 556 020) nebo e-mailem (it@nemocnicenachod.cz)
 - Připojení bude používáno pouze k účelům definovaným v žádosti a pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení příslušných prací.
 - Připojení pro plánované akce musí být dohodnuto v dostatečném předstihu (minimálně 2 pracovní dny předem, pokud se odpovědná osoba poskytovatele a odpovědná osoba objednatele nedohodnou jinak), a to s přihlédnutím k minimalizaci vlivu připojení na provoz objednatele. Odpovědná osoba objednatele má právo odmítnout nebo odložit vzdálené připojení.
 - Připojení v rámci neplánované urgentní akce (havárie, provozní problém, konzultace) bude umožněno po dohodě poskytovatele a odpovědné osoby objednatele nebo osoby sloužící pohotovostní službu objednatele.
 - Skutečnost, že vzdálené připojení již nebude používáno a je možné ho ukončit (tedy typicky že potřebné práce již byly dokončeny), poskytovatel neprodleně nahlásí tomu odpovědnému zaměstnanci objednatele, se kterým daný případ komunikuje.
 - O chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.) je poskytovatel povinen informovat zaměstnance odpovědného za plnění smlouvy za poskytovatele (forma e-mailu je dostatečná). Stejně tak poskytovatel informuje o výsledku a ukončení těchto prací.
 - Každý vstup přes vzdálené připojení bude logován a logy následně archivovány.
 - Poskytovatel se zavazuje, že nebude užívat vzdálené připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v této smlouvě, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti IT u objednatele, ani se o toto pokoušet. Poskytovatel se dále zavazuje, že neumožní vzdálené připojení třetí straně.
 - Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel může jedenkrát za 12 měsíců změnit přístupová hesla. O této skutečnosti bude objednatel neprodleně informovat bezpečnou cestou odpovědné osoby Poskytovatele.
 - Jestliže bude mít Poskytovatel podezření na možnost narušení bezpečnosti IT objednatele v rámci vzdáleného připojení, je povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat odpovědnou osobu objednatele.
 - Poskytovatel se zavazuje, že jeho činností nevznikne objednateli škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah Poskytovatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je Poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele, aby se přikročilo k nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na objednatele.
 - Pokud Poskytovatel provede změny, které mohou mít vliv na provádění standardních automatických záloh, je povinen tuto skutečnost písemně bezodkladně oznámit příslušné odpovědné osobě objednatele. Stejně musí postupovat, pokud bude mít podezření, že provedené změny mohou mít vliv na jiné služby, provoz nebo nastavení objednatele.
 - Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit vzdálené připojení, a to bez udání důvodu.
 - Poskytovatel odpovídá za škodu, která prokazatelně vznikne objednateli porušením jeho povinností v souladu s podmínkami využívání vzdálené zprávy uvedenými v této smlouvě.
6. Poskytovatel je povinen poskytnout v rámci servisní podpory bezplatně objednateli update systému (aplikačního SW), který je předmětem zadávací dokumentace veřejné zakázky, jenž zaručí především funkčnost systému, jeho bezpečnost a včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonu a Sbírce mezinárodních smluv České republiky, dále pak veřejně dostupné změny platné pro provoz objednatele. V případě, kdy nebude možné dodržet zákonný termín, bude objednatel s přiměřeným předstihem vyzván k písemné dohodě o termínu dodání úpravy. Objednatel požaduje, aby součástí servisní podpory (servisního paušálu) byla i implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele. Součástí servisní podpory (servisního paušálu) budou i přijatá reaktivní opatření požadovaná Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB), budou-li se týkat dodaného SW.
7. Každá významná změna systému musí být dokumentována, a to minimálně vydáním zprávy o změně systému a změnou kontextové nápovědy, každá změna systému musí být před instalací vyzkoušena (zkoušky nesmějí probíhat na ostré databázi), každá nainstalovaná změna musí být akceptována. Akceptace musí být součástí každé změny SW (např. záznam v helpdesku, akceptační protokol apod.).

8. Pod pojmem „včasná reakce“ se rozumí dodání a instalace update v termínu ke dni účinnosti shora uvedených právních předpisů. Pokud to technicky možné k tomuto datu nebude, bude doba dodání a instalace update stanovena dohodou smluvních stran. Update systému bude předán nebo zpřístupněn způsobem, který bude samostatně smluvními stranami dohodnut. Součástí update je dokumentace k provedeným změnám a instalační pokyny v potřebném rozsahu.
9. Zálohování dat a jejich případná obnova musí být proveditelná vlastními prostředky objednatele, bez podpory pracovníků poskytovatele nebo třetích osob. Poskytovatel je povinen jako součást dokumentace dodat popis nezbytného rozsahu dat pro zálohování a popis postupu vytvoření zálohy dat aplikace.
10. Po dobu placené servisní podpory má objednatel právo v rámci paušálu na nové verze systému.
11. Poskytovatel garantuje servisní podporu předmětu plnění minimálně v níže uvedeném rozsahu:

	Vzdáleně	Na místě
začátek řešení závady po nahlášení od 7:00 do 17:00 hod v pracovní den	8 hod	24 hod
začátek řešení závady po nahlášení od 17:00 hod v pracovní den a po celé mimopracovní dny	16 hod	48 hod
začátek řešení havárie po nahlášení od 7:00 do 17:00 hod v pracovní den	4 hod	24 hod
začátek řešení havárie po nahlášení od 17:00 hod v pracovní den a po celé mimopracovní dny	8 hod	48 hod
Garance obnovení služeb od reakce na nahlášení v případě závady	2 pracovní dny	2 pracovní dny
Garance obnovení služeb od reakce na nahlášení v případě havárie	24 hod.	24 hod.

12. Poskytovatel musí garantovat v rámci servisní podpory nasazení nových verzí SW řešení a jejich instalaci v rámci paušálně placené servisní podpory, a to za podmínek výše stanovených.

6. Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu této smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu článku 28, odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Poskytovatel má v takovém případě pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR. Poskytovatel je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této smlouvy, za účelem plnění předmětu této smlouvy a na základě dalších písemných pokynů objednatele. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli a nepotřebné osobní údaje likvidovat.
3. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy (zejména čl. 32 GDPR) dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům a zabraňující jakémukoli úniku osobních údajů mimo sféru kontroly poskytovatele a porušení jejich integrity, dostupnosti a důvěrnosti.
4. Poskytovatel bude objednateli nápomocen při zajišťování jeho povinnosti ohlásit případné porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu, oznámit případné porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, posoudit vliv zpracování na ochranu osobních údajů a případně konzultovat zpracování s dozorovým úřadem. Poskytovatel je dále povinen umožnit objednateli, nebo jím pověřenému auditorovi, či jiné objednatelům pověřené osobě, kdykoli během plnění předmětu této smlouvy a 3 roky po skončení platnosti této smlouvy kontrolu opatření k ochraně osobních údajů a poskytnout v rámci této kontroly veškerou nezbytnou součinnost.
5. Po ukončení zpracování osobních údajů poskytovatel podle rozhodnutí objednatele všechny osobní údaje u něj uložené vymaže, včetně všech případných kopií a záloh, poskytne objednateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností poskytovatele a umožní kontrolu objednatele nad jejich plněním.

6. Poskytovatel nezapojí do zpracování osobních údajů žádného jiného zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
7. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
8. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
9. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem, nebo
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
10. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
11. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace týkající se objednatele jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním předmětu této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich přísnou mlčenlivost.
12. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem dotčené smluvní strany zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti některé ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než mu je předá druhá smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
13. Povinnost mlčenlivosti, ochrany osobních údajů a ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
14. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění předmětu této smlouvy.
15. Veškerá data objednatele obsahující osobní údaje budou umístěna u objednatele. Bude-li nutné ze servisních důvodů předat některá tato data zhotoviteli, pak bude o této skutečnosti sepsán protokol, kde bude uveden rozsah předávaných osobních údajů, účel, pro který jsou data zhotoviteli předávána a lhůta, po které dojde na straně zhotovitele k jejich vrácení nebo smazání. Na protokolu bude oběma stranami potvrzeno předání a vrácení nebo smazání.

7. Závěrečná ustanovení

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, nejdříve však prvního dne po dni předání díla dle smlouvy o dodávce software.

Objednatel se zavazuje tuto smlouvu zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění.

Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky, akceptovanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Poskytovatel se zavazuje plnit veškeré své finanční závazky vůči poddodavatelům, které použije v rámci plnění předmětu této smlouvy, bez prodlení. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat po poskytovateli prokázání plnění této jeho povinnosti. Poruší-li poskytovatel svůj závazek dle první věty tohoto odstavce, tzn. dostane-li se poskytovatel do prodlení se splněním některého svého finančního závazku vůči některému ze svých poddodavatelů, vznikne objednateli právo uspokojit pohledávku konkrétního poddodavatele poskytovatele přímo, přičemž o takto uhrazenou částku bude ponížena cena dle této smlouvy.

V případě sporu rozhodne na návrh některé ze smluvních stran věcně a místně příslušný soud v České republice.

Poskytovatel podpisem této smlouvy vyjadřuje souhlas se zveřejněním všech podmínek tohoto smluvního vztahu. Obě smluvní strany souhlasí, že tato smlouva bude uveřejněna dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.

Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

Mimo případy poddodávek dle zákona č. 134/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů, se pro účely této smlouvy vylučuje postoupení smlouvy dle § 1895 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tj. poskytovatel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti z této smlouvy nebo její části třetí osobě.

Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy apod.), se doručují osobně, doporučenou poštou nebo prostřednictvím datové zprávy doručené do datové schránky, není-li v této smlouvě stanoveno jinak. Povinnost smluvní strany doručit písemnost doporučeně druhé smluvní straně je splněna při doručování poštou, jakmile pošta písemnost adresátovi doručí proti podpisu. V případě nedoručení nabývá odstoupení od smlouvy účinnosti třetí den po odeslání oznámení o odstoupení na adresu druhé smluvní strany.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel i poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, jejímu textu rozumí a souhlasí s ním. Smluvní strany rovněž prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, vážnou, pravou a úplnou vůli, prostou omylů. Na důkaz shora uvedeného připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

V Náchodě dne 21.07.2023

V Poděbradech dne 06.08.2023

.....
Za objednatele

.....
Za poskytovatele